



**COMUNE di**  
**SAN COLOMBANO AL LAMBRO**  
"BORGO INSIGNE" (Titolo Araldico)  
Provincia di MILANO



# *Indagine di Customer Satisfaction*

## *"I servizi Comunali"*

Presentazione dei risultati

***Sintesi***

# INDICE

- PREMESSA pag. 3
- OBIETTIVI DELL'INDAGINE pag. 4
- GLI UTENTI INTERVISTATI pag. 5
- I RISULTATI DELL'INDAGINE pag. 11
- CONCLUSIONI pag. 22

## **PREMESSA**

Le presenti note rappresentano le risultanze dell'indagine condotta nei mesi da Giugno ad Agosto 2009 su un campione di 127 utenti dei Servizi del Comune di San Colombano al Lambro.

Le opinioni degli utenti sono state acquisite attraverso la somministrazione di questionari auto compilati.

## **OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

- individuare i bisogni e le attese dei cittadini rispetto ai servizi resi;
- definire il grado di soddisfazione degli utenti;
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili.

# *GLI UTENTI INTERVISTATI*

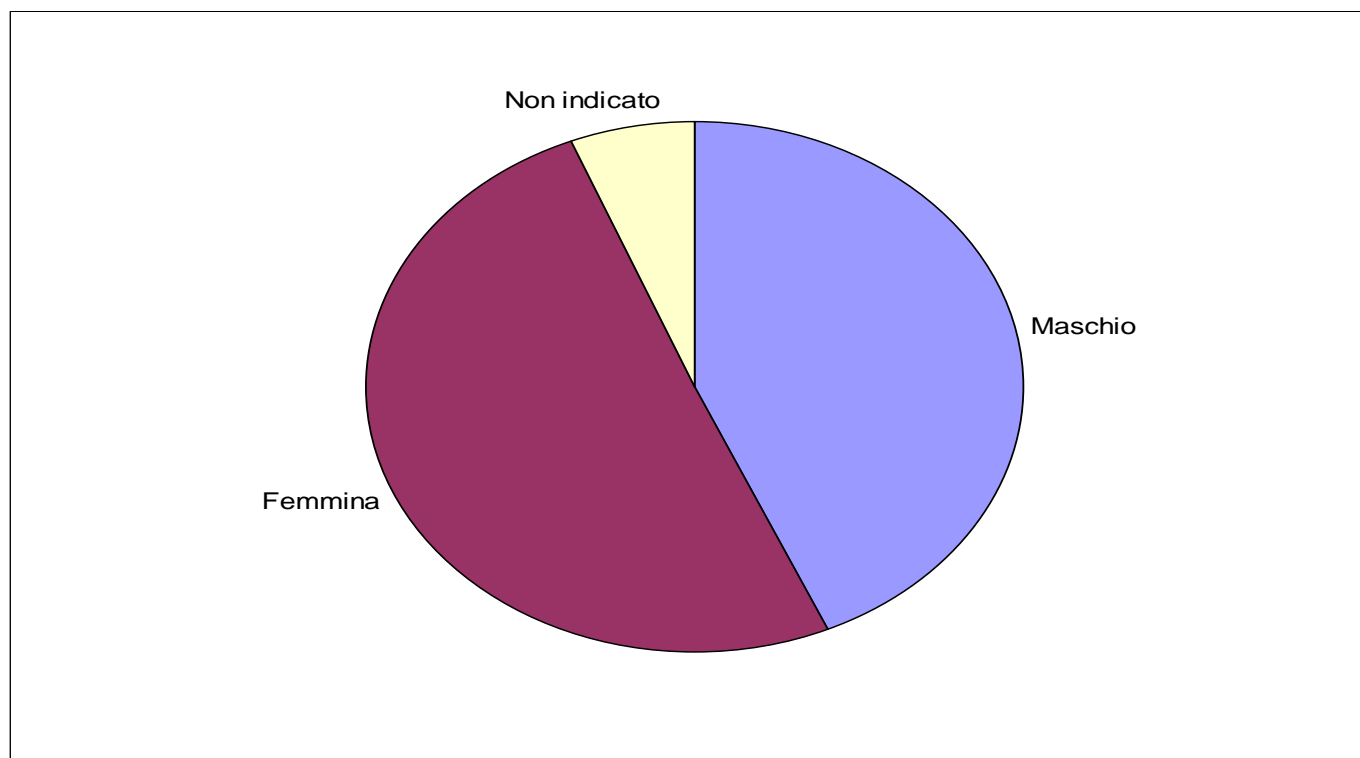
## GLI UTENTI INTERVISTATI: IL CAMPIONE

La raccolta dei questionari compilati ha avuto come esito una dimensione del ***campione rilevato*** pari a **127** utenti (con una percentuale di ritorno sui 350 questionari distribuiti pari al 36,20%). I risultati visionati hanno dato evidenza che 24 dei 127 utenti hanno fornito risposta multipla in merito all'ufficio presso il quale si sono recati.

Pertanto si è stabilito di determinare il campione in **196 unità** (valore di base per il calcolo delle medie) pari al numero complessivo degli accessi ai servizi.

## ANALISI STATISTICA DEL CAMPIONE

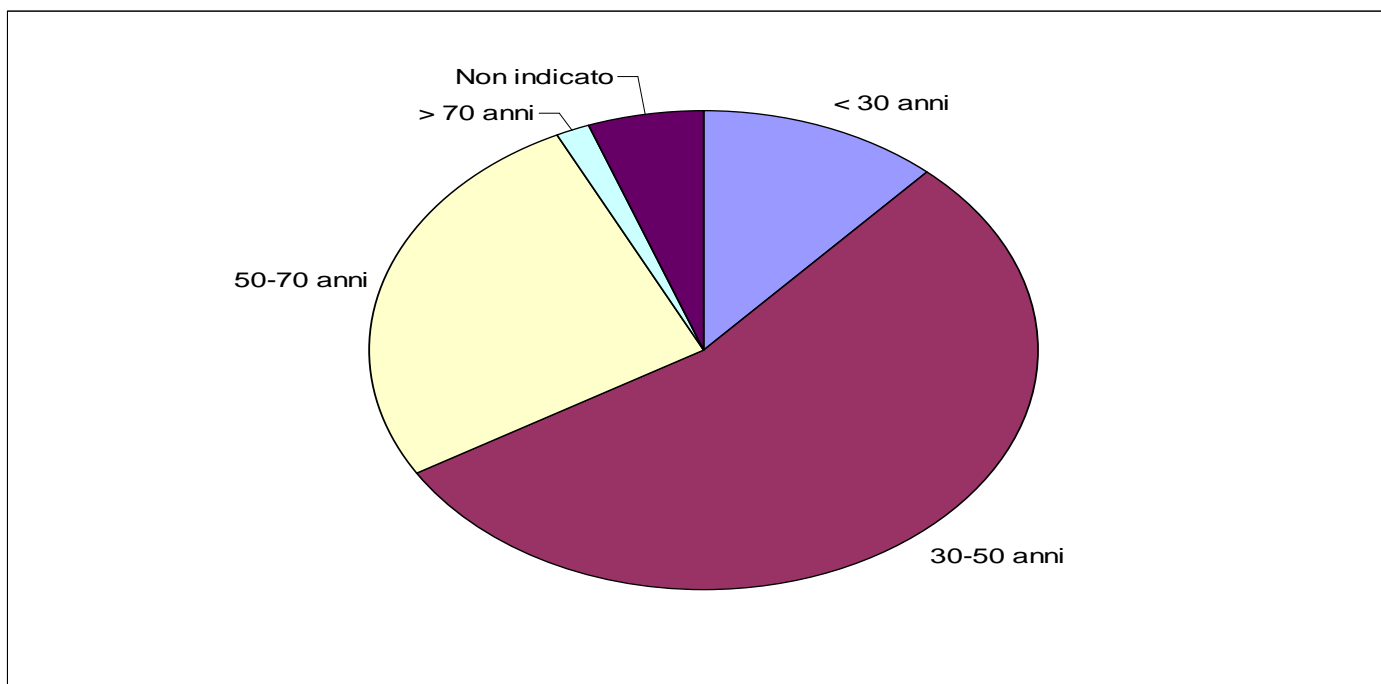
- Sesso: maschile n. 85 utenti pari al 43,37%  
femminile n. 99 utenti pari al 50,51%  
non indicato n. 12 utenti pari al 6,12%



prevalenza di femmine sui maschi

- Età:
 

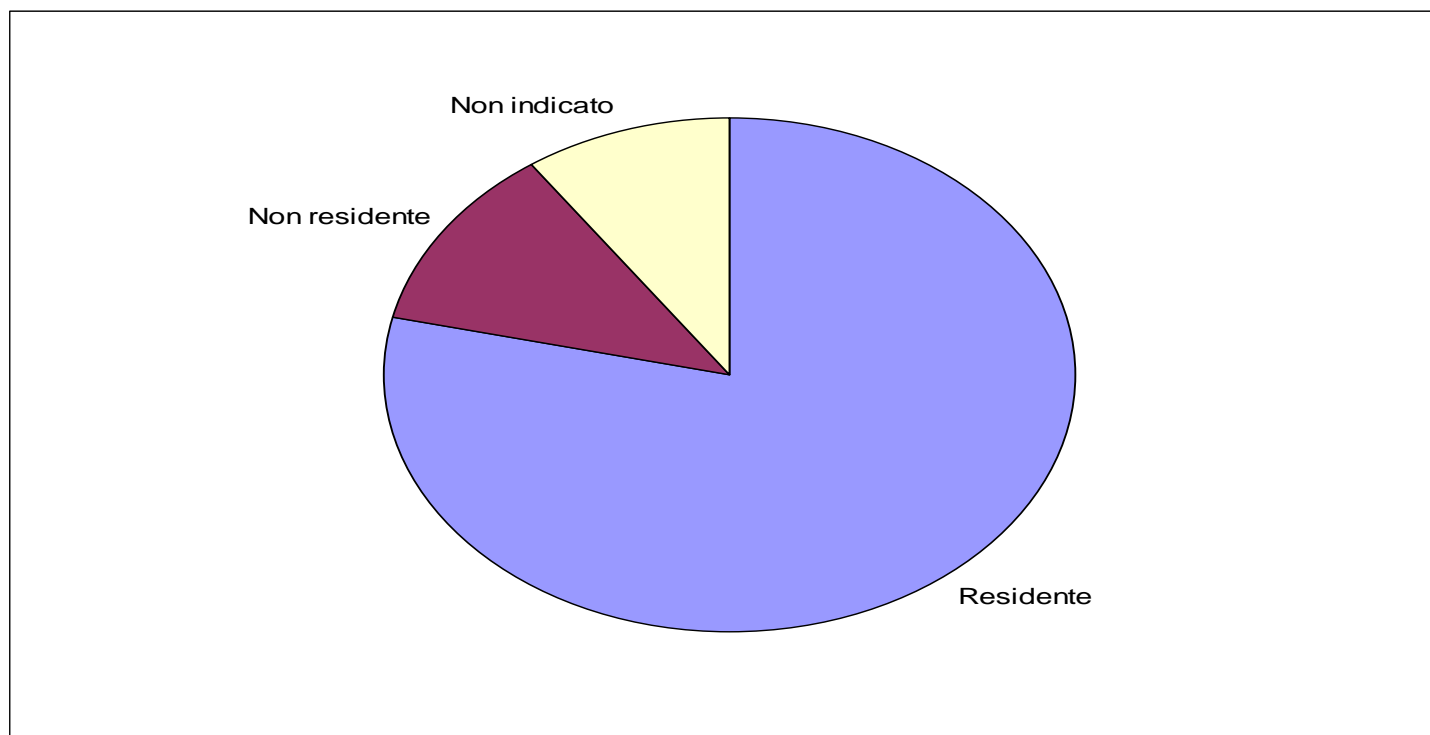
< 30 anni	n. 23 utenti	11,73%
30-50 anni	n. 107 utenti	54,59%
50-70 anni	n. 52 utenti	26,53%
> 70 anni	n. 3 utenti	1,53%
Non indicato	n. 11 utenti	5,61%



prevalenza della fascia di età fra i 30 e i 50 anni

- Residenza:

Residente	n. 154 utenti	78,57%
Non residente	n. 23 utenti	11,73%
Non indicato	n. 19 utenti	9,69%



prevalenza di residenti nel Comune

Dall'analisi risulta che il campione prevalente (seppur di poco) è donna, nella fascia di età compresa fra i 30 e i 50 anni ed è residente nel Comune di San Colombano al Lambro.

# *I RISULTATI DELL'INDAGINE*

Si è scelto di indagare la qualità dei servizi offerti secondo le sottoindicate quattro dimensioni:

1. Dimensione Ambientale: ambiente fisico in cui gli utenti fruiscono dei servizi

2. Dimensione Organizzativa: orari, apertura, tempo di attesa, tempo di risposta

3. Dimensione Tecnica: qualità delle risposte date dal personale, competenza e capacità di fornire alternative ai problemi posti dagli utenti

4. Dimensione Relazionale: cortesia del personale, disponibilità ad identificarsi nel cittadino e a risolverne i problemi.

Il questionario utilizzato è strutturato in 16 domande a risposta chiusa di cui:

- 9 riferite ai servizi offerti dagli uffici comunali;
- 2 riferite alla certificazione di qualità;
- 1 riferita alla Carta dei Servizi;
- 3 riferite al sito internet istituzionale;
- 1 riservata a proposte di miglioramento.

Sono presenti inoltre un quesito a risposta aperta riguardante commenti opinioni o proposte e alcuni quesiti riguardanti le caratteristiche anagrafiche dell'utenza (residenza, sesso, età).

Su un campione di utenti uguale a 196, è stata usata una **scala di valutazione** con un punteggio da assegnare compreso tra 1 e 10 corrispondente a:

196 giudizi favorevoli su 196 = *punteggio* 10 (100% dei giudizi favorevoli)

176 giudizi favorevoli su 196 = *punteggio* 9 (89,70% dei giudizi favorevoli)

156 giudizi favorevoli su 196 = *punteggio* 8 (79,54% dei giudizi favorevoli)

137 giudizi favorevoli su 196 = *punteggio* 7 (69,80% dei giudizi favorevoli)

118 giudizi favorevoli su 196 = *punteggio* 6 (60,20% dei giudizi favorevoli)

98 giudizi favorevoli su 196 = *punteggio* 5 (50% dei giudizi favorevoli)

Almeno 118 giudizi favorevoli danno la sufficienza.

Si è stabilito di:

- considerare il *punteggio pari a 6* (118 giudizi favorevoli) come *insufficiente*;
- considerare come *valore minimo accettabile* solo quello che raggiunge il punteggio *pari a 7* (137 utenti favorevoli, corrispondenti ad una percentuale positiva pari al 69,80%);
- valutare l'opportunità di *introdurre azioni preventive* per punteggi *al di sotto dell'8* (pari a 155 utenti favorevoli);
- considerare *favorevoli i giudizi* che raggiungono un punteggio compreso *fra l'8 e il 10* (da 156 a 196 giudizi favorevoli compresi in una percentuale positiva fra il 79,54% e il 100%).

In base alle risultanze delle risposte fornite, si evidenzia preliminarmente che i risultati della presente indagine sono da riferirsi prevalentemente ai seguenti servizi:

- **Polizia Locale;**
- **Anagrafe;**
- **Protocollo;**
- **Urbanistica.**

Per gli altri servizi appare che il campione raccolto sia poco significativo per attribuirne i risultati.

Per il primo step di domande riferito ai *servizi offerti dagli uffici comunali*, la media finale per ambito di interventi ha ottenuto i seguenti risultati:

<b>Tabella ambiti d'intervento</b>			
		<b>Media finale di tutte le domande</b>	<b>8,557</b>
<b>Dimensione Organizzativa</b>	1	Ha ottenuto ciò di cui aveva bisogno?	9,183
	2	Subito, oppure è dovuto tornare più volte	6,887
	3	Ha avuto difficoltà a trovare il funzionario competente per la sua pratica?	8,724
	4	Nell'ufficio con chi ha parlato?	9,489
	5	Riguardo all'accoglienza: <b>E' SODDISFATTO DELL'ORARIO DI APERTURA?</b>	7,346
	6	Riguardo all'accoglienza: <b>COME HA TROVATO IL TEMPO DI ATTESA?</b>	8,52
	7	Riguardo al servizio ricevuto: <b>VELOCITA' TEMPI EVASIONE DELLA PRATICA</b>	7,244
<b>Dimensione Relazionale</b>	8	Riguardo al servizio ricevuto: <b>COME VALUTA LA CORTESIA DEL PERSONALE?</b>	9.693
<b>Dimensione Ambientale</b>	9	Ha avuto difficoltà a trovare l'ufficio?	9,336
	10	Riguardo all'accoglienza: <b>COME HA TROVATO IL LUOGO D'ATTESA?</b>	7,908
<b>Dimensione Tecnica</b>	11	Riguardo al servizio ricevuto: <b>LA CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI?</b>	8,316
	12	Riguardo al servizio ricevuto: <b>LA COMPETENZA DEL PERSONALE?</b>	8,316
	13	<b>HA UTILIZZATO LA MODULISTICA PREDISPOSTA DAL COMUNE?</b>	10
	14	<b>COME VALUTA LA CHIAREZZA DELLA MODULISTICA UTILIZZATA?</b>	8,84

Il secondo step di domande, riferito alla *Certificazione di Qualità, alla Carta dei Servizi ed al sito internet*, ha ottenuto i seguenti risultati:

<b>10. A conoscenza della certificazione?</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Si	103	52,55
No	93	47,45
Non indicato	0	0,00
Tot		196

<b>11. Cosa si aspetta dalla certificazione?</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
UN MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	107	33,75
MAGGIORE APERTURA DEL COMUNE ALLE ESIGENZE DEI CITTADINI	61	19,24
MAGGIORE TRASPARENZA DELL'ATTIVITA' DEL COMUNE	42	13,25
UNA RIDUZIONE DEL COSTO DEI SERVIZI EROGATI	37	11,67
UN AUMENTO DEL NUMERO DI SERVIZI EROGATI	42	13,25
NON SO	20	6,31
ALTRO	1	0,32
Non indicato	7	2,21
Tot		317

<b>12. E' a conoscenza della distribuzione della carta dei servizi?</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Si	155	79,08
No	36	18,37
Non indicato	5	2,55
Tot		196

<b>12.a Ritiene utile la carta dei servizi?</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Si	174	88,78
No	22	11,22
Non indicato	0	0,00
Tot		196
<b>13. E' a conoscenza del sito internet?</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Si	166	84,69
No	30	15,31
Non indicato	0	0,00
Tot		196
<b>14. Per quale motivo consulta?</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
CURIOSITA'	38	10,50
CULTURA	26	7,18
ORARI DEGLI UFFICI , PRATICHE , ECC.	53	14,64
SCADENZE BANDI GARA	5	1,38
DELIBERE	16	4,42
SCARICARE DOCUMENTI	38	10,50
SERVIZIO ASILO NIDO	28	7,73
INFORMAZIONI IN GENERALE	52	14,36
PER LAVORO	8	2,21
MANDARE E-MAIL AL COMUNE	21	5,80
CONCORSI	5	1,38
LINK AD ALTRI SITI	5	1,38
ALTRO	3	0,83
Non indicato	64	17,68
Tot		362

**Attenzione - Risposta multipla e quindi risultati > di 196**

**15. Trova che il sito sia facilmente accessibile?**

	<b>n.</b>	<b>%</b>
Si	120	61,22
No	76	38,78
Non indicato	0	0,00
<hr/>		
	Tot	196
<hr/>		

Il terzo step di domande, riferito a *proposte di miglioramento* ha ottenuto i seguenti risultati:

<b>16a. Proposte di miglioramento - Orario di apertura</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
prima al mattino	21	9,42
durante la pausa pranzo	11	4,93
tardi nel pomeriggio	36	16,14
dalle 15,30 alle 17,30	20	8,97
dalle 17,30 alle 19,30	42	18,83
altro	11	4,93
Non indicato	82	36,77

Tot 223

**Attenzione - Risposta multipla e quindi risultati > di 196**

<b>16b. Proposte di miglioramento - Servizi Informatizzati</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
sportello self service	32	13,97
pagamenti on line	46	20,09
sedute Consiglio Comunale in rete	32	13,97
altro	7	3,06
Non indicato	112	48,91

Tot 229

**Attenzione - Risposta multipla e quindi risultati > di 196**

<b>16c. Proposte di miglioramento - Comunicazione con i cittadini</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Giornalino comunale	51	22,87
Assemblee pubbliche	30	13,45
Semplificazione linguaggio	41	18,39
Più ricevimenti Amministratori	17	7,62
altro	0	0,00
Non indicato	84	37,67
Tot		223

---

**Attenzione - Risposta multipla e quindi risultati > di 196**

<b>16d. Proposte di miglioramento - Richieste di servizi</b>	<b>n.</b>	<b>%</b>
Giornalino comunale	26	13,27
Assemblee pubbliche	3	1,53
Non indicato	167	85,20
Tot		196

---

**Attenzione - Risposta multipla e quindi risultati > di 196**

---

## CONCLUSIONI

I risultati che scaturiscono fotografano una **buona soddisfazione** sui servizi indagati.

La **media generale dell'intera rilevazione (8,557)**, si colloca ad un valore **più che buono**.

I **punti di eccellenza** sono rappresentati dalle seguenti voci:

- l'ottenimento da parte dell'utente di ciò di cui aveva bisogno;
- l'assenza di difficoltà nel trovare l'ufficio;
- individuazione della figura di riferimento della pratica;
- cortesia del personale;
- utilizzo per la presentazione di istanze della modulistica predisposta dal Comune.

**Buoni** sono stati anche i risultati inerenti le seguenti voci:

- difficoltà nel trovare il funzionario;
- tempo di attesa,
- chiarezza delle informazioni;

- competenza del personale;
- chiarezza della modulistica predisposta dal Comune.

Le **criticità** riscontrate che necessitano della valutazione sulla opportunità di introdurre azioni correttive sono le seguenti:

- ottenimento immediato o con necessità di tornare più volte da parte dell'utente di ciò di cui aveva bisogno (punteggio 6,887);
- orari di apertura degli uffici (punteggio 7,346);
- accoglienza dei luoghi di attesa (punteggio 7,908);
- velocità dei tempi di evasione pratica (punteggio 7,244).

Le quattro dimensioni analizzate si pongono fra un voto medio compreso fra il **8,199** della dimensione organizzativa (mediamente soddisfatto) ed il **9,693** della dimensione relazionale (molto soddisfatto).

Nell'ambito della dimensione organizzativa ottengono un risultato più basso anche se **accettabile**:

- la soddisfazione sugli orari di apertura degli uffici;
- i tempi di evasione delle pratiche.

**ed insufficiente** anche se di poco:

- l'ottenimento immediato di ciò di cui l'utente aveva bisogno.

Da evidenziare nella dimensione ambientale il giudizio, seppur **accettabile**, sulla accoglienza del luogo di attesa.

Per quanto riguarda la parte riferita al servizio Gestione Sistema Qualità, alla Carta dei Servizi e al sito internet istituzionale, **buoni** sono stati i risultati inerenti la conoscenza della diffusione della Carta dei Servizi,

l'utilità della Carta dei Servizi, e la conoscenza della esistenza del sito internet istituzionale.

Le **criticità** riscontrate che necessitano della valutazione sulla opportunità di introdurre azioni correttive sono le seguenti:

- conoscenza da parte dell'utente della certificazione di Qualità ottenuta dal Comune (punteggio pari a 5,25);
- accessibilità del sito internet istituzionale (punteggio pari a 6,12).

Nel valutare il risultato relativo alla accessibilità del sito bisogna però tener conto che il giudizio è stato dato prima della pubblicazione del nuovo sito internet istituzionale reingegnerizzato.

La maggior parte del campione analizzato si aspetta dalla certificazione di qualità:

- un miglioramento dei servizi;
- una maggiore apertura alle esigenze dei cittadini.

La maggior parte dell'utenza consulta il sito internet istituzionale per:

- consultare gli orari degli uffici, le pratiche ecc.

- informazioni in generale
- scaricare documenti
- curiosità.

Per quanto le *proposte di miglioramento* da parte dell'utenza riguardano prevalentemente:

- necessità di avere l'apertura degli uffici comunali tardi nel pomeriggio nella fascia oraria compresa fra le 17,30 e le 19,30;
- servizio pagamenti on line;
- diffusione giornalino comunale;
- semplificazione del linguaggio.